

**Tingkat Pengetahuan Penumpang Kereta Api Kelas
Ekonomi di Stasiun Gubeng Lama Surabaya Mengenai
Informasi Kualitas Layanan Pada Kereta Api Kelas
Ekonomi Dari Berbagai Media Komunikasi**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh:

JOSHUA ANTONI

NRP. 1423011145

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2015

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya:

Nama : Joshua Antoni

NRP : 142301145

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Tingkat Pengetahuan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi
di Stasiun Gubeng Lama Surabaya Mengenai Informasi Kualitas Layanan
Kereta Api Kelas Ekonomi Dari Berbagai Media Komunikasi

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 20 Januari 2015

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Joshua Antoni', is written over the stamp and extends to the left towards the word 'Penulis'.



Joshua Antoni

NRP. 142301145

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

Tingkat Pengetahuan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi di Stasiun Gubeng Lama Surabaya Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi Dari Berbagai Media Komunikasi

Oleh:

Joshua Antoni

NRP. 1423011145

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan, S.Sos., M.Ikom

NIK. 142.10.0651

(.....)

Pembimbing II : Sri Moerdijati, MS

NIK. 142.LB.0852

(.....)

Surabaya, 30 April 2015

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada : 19 Mei 2015

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

- | | | |
|---------------|---|---------|
| 1. Ketua | : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647 | (.....) |
| 2. Sekretaris | : Theresia Intan, S.Sos., M.Ikom.
NIK. 142.10.0651 | (.....) |
| 3. Anggota | : Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0645 | (.....) |
| 4. Anggota | : Sri Moerdijati, MS.
NIK. 142.LB.0852 | (.....) |

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Joshua Antoni

NRP : 1423011145

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

**Judul : Tingkat Pengetahuan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi
di Stasiun Gubeng Lama Surabaya Mengenai Informasi
Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi Dari Berbagai
Media Komunikasi**

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Yang menyatakan,

Joshua Antoni

HALAMAN PERSEMBAHAN

Enam semester telah dilalui. Tawa dan air mata mewarnai perjalanan selama enam semester. Kini *step* baru telah dimasuki, masa masa menjadi mahasiswa tingkat akhir. Selangkah lagi akan memasuki dunia yang sebenarnya, dunia kerja yang keras. Pada skripsi ini segala ilmu dan pelajaran yang telah didapat peneliti dari bangku perkuliahan selama tiga tahun. Skripsi ini dipersembahkan untuk semua orang yang telah berjasa dan berpengaruh kepada hidup peneliti.

“Enjoy the roller-coaster of life”
(“Nikmati saja apa yang terjadi dalam hidup”)

Surabaya, 26 April 2015

Joshua Antoni

KATA PENGANTAR

Pertama tama peneliti ingin memanjatkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Tingkat Pengetahuan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi di Stasiun Gubeng Lama Surabaya Terhadap Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi Dari Berbagai Media.

Skripsi ini berisikan bab I hingga bab III dari penelitian mengenai efek dari sebuah proses komunikasi yakni tingkat pengetahuan atas sebuah informasi yang disalurkan melalui berbagai media.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus dilalui untuk menuntaskan studi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandala Surabaya.

Di balik terselesaikannya skripsi ini, terdapat banyak pihak-pihak yang membantu serta mendukung peneliti untuk dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya laporan ini dapat terselesaikan.
2. Papi dan Mami selaku orangtua peneliti yang senantiasa mencurahkan kasih dan sayangnya kepada peneliti terutama dalam hal finansial.
3. Theresia Intan, S.Sos., M.Ikom dan Sri Moerdijati, MS selaku dosen pembimbing peneliti. Terima kasih atas semua masukan bagi peneliti. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti.

4. Bagas Prathama, Audika Ardhany, Daniel Teddy, Yohan Yomi, Yosua Steven teman terdekat peneliti yang selalu membantu dalam proses penelitian ini. Terimakasih juga telah memberi cobaan dan kesusahan selama penulisan skripsi
5. Rury, Tara, Monce, Evel, Maris yang memberikan bantuan dan masukan kepada peneliti selama melakukan penelitian ini.
6. *My beloved granny, who is living happily in there now*
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi atas semua ilmu yang diberikan selama 6 semester perkuliahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
8. Staf Fakultas Ilmu Komunikasi, Pak Jati dan Bu Tina atas bantuan administratif kepada peneliti untuk menyelesaikan laporan ini.
9. Serta berbagai pihak yang tak dapat disebut satu persatu yang sangat membantu baik dalam penulisan proposal skripsi. Semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalas segala kebaikan yang telah kalian lakukan.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini kurang sempurna, peneliti menerima saran dan berterima kasih atas segala saran yang positif guna menyempurnakan penelitian ini. Besar harapan peneliti bahwa penelitian ini dapat berguna bagi Fakultas Ilmu Komunikasi dan dapat menjadi bahan referensi bagi bagi angkatan-angkatan berikutnya di Fakultas Ilmu Komunikasi Univeritas Katolik Widya Mandala Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
ABSTRAK.....	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah	14
I.3. Tujuan Penelitian	13

I.4. Batasan Masalah	13
I.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1. Kerangka Teori	16
II.1.1. Proses Komunikasi	17
II.1.2. Tingkat Pengetahuan.....	19
II.1.3. Informasi.....	22
II.1.4. Pelayanan.....	23
II.1.5. Kualitas Pelayanan.....	26
II.1.6. Media Komunikasi.....	27
II.1.7. Penumpang	30
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	33
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
III.2. Metode Penelitian.....	36
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian	37
III.4. Definisi Konseptual.....	38

III.4.1. Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Layanan.....	38
III.5. Definisi Operasional	39
III.5.1. Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Layanan ...	39
III.6. Populasi dan Sampel.....	43
III.6.1. Populasi	43
III.6.2. Sampel	43
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	45
III.8. Teknik Pengumpulan Data	46
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	48
III.9.1. Teknik Validitas.....	48
III.9.1. Teknik Reliabilitas.....	49
III.10. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	51
IV.1.1. Sejarah PT Kereta Api Indonesia	52
IV.1.2. Profil PT Kereta Api Indonesia	54
IV.1.3. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia.....	55
IV.1.4. Logo PT Kereta Api Indonesia	56

IV.1.5. Jenis Layanan Kereta Api.....	56
IV.1.6. Deskripsi Kereta Api Ekonomi.....	58
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
IV.2.1. Uji Validitas.....	61
IV.2.2. Uji Reliabilitas.....	63
IV.3. Hasil Penelitian	64
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan.....	64
IV.3.2. Deskripsi Karakteristik Responden	64
IV.3.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
IV.3.2.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	66
IV.3.2.3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	67
IV.3.2.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	68
IV.3.2.5. Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran.....	69
IV.3.2.6. Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi.....	70
IV.3.3. Deskripsi Tingkat Pengetahuan Responden	72
IV.3.3.1. Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Keandalan	72

IV.3.3.2.Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Keresponsifan	74
IV.3.3.3.Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Keyakinan	76
IV.3.3.4.Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Empati.....	80
IV.3.3.5.Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Bukti Nyata	81
IV.4. Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan	85
IV.4.1. Pembahasan Tingkat Pengetahuan.....	86
IV.5. Tabulasi Silang Antara Identitas Diri dengan Indikator Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi	89
IV.5.1. Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi.....	89
IV.5.2. Tabulasi Silang Antara Usia dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi	90

IV.5.3. Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi.....	92
IV.5.4. Tabulasi Silang Antara Pendidikan dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi.....	94
IV.5.5. Tabulasi Silang Antara Pengeluaran dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi.....	96
IV.5.6. Tabulasi Silang Antara Sumber Informasi dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi Kualitas Layanan Kereta Api Kelas Ekonomi.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
V.1. Kesimpulan.....	100
V.2. Saran.....	101
V.2.1. Saran Praktis	101
V.2.2. Saran Akademis	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III.1.	Penilaian Indikator.....	47
Tabel III.2.	Pengukuran Tingkat Reliabilitas.....	49
Tabel IV.1.	Hasil Uji Validitas	62
Tabel IV.2.	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel IV.3.	Jenis Kelamin	65
Tabel IV.4.	Usia.....	66
Tabel IV.5.	Pekerjaan	67
Tabel IV.6.	Pendidikan	68
Tabel IV.7.	Pengeluaran	70
Tabel IV.8.	Sumber Informasi	71
Tabel IV.9.	Tingkat Pengetahuan Informasi Keandalan.....	73
Tabel IV.10.	Tingkat Pengetahuan Informasi Keresponsifan	75
Tabel IV.11.	Tingkat Pengetahuan Informasi Keyakinan.....	77
Tabel IV.12.	Tingkat Pengetahuan Informasi Empati	80
Tabel IV.13.	Tingkat Pengetahuan Informasi Bukti Nyata.....	81
Tabel IV.14.	Interval Kelas.....	86
Tabel IV.15.	Tingkat Pengetahuan Keseluruhan	86

Tabel IV.16.	Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan	87
Tabel IV.17.	Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi PT Kereta Api Indonesia.....	89
Tabel IV.18.	Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi PT Kereta Api Indonesia	91
Tabel IV.19.	Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi PT Kereta Api Indonesia.....	93
Tabel IV.20.	Tabulasi Silang Antara Pendidikan Dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi PT Kereta Api Indonesia	95
Tabel IV.21.	Tabulasi Silang Antara Pengeluaran Dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi PT Kereta Api Indonesia	96
Tabel IV.22.	Tabulasi Silang Antara Sumber Informasi Dengan Tingkat Pengetahuan Mengenai Informasi PT Kereta Api Indonesia	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Halaman <i>Twitter</i> PT Kereta Api Indonesia	5
Gambar I.2. Halaman <i>Facebook</i> PT Kereta Api Indonesia	5
Gambar I.3. Halaman <i>Youtube</i> PT Kereta Api Indonesia	6
Gambar I.4. Halaman <i>Website</i> PT Kereta Api Indonesia	7
Gambar I.5. Halaman <i>Instagram</i> PT Kereta Api Indonesia	7
Gambar III.1. Logo PT Kereta Api Indonesia	56

ABSTRAK

Joshua Antoni NRP. 1423011145. TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI DI STASIUN GUBENG LAMA SURABAYA MENGENAI INFORMASI KUALITAS LAYANAN PADA KERETA API KELAS EKONOMI DARI BERBAGAI MEDIA KOMUNIKASI.

Penelitian ini mengungkapkan bagaimana tingkat pengetahuan dari penumpang kereta api kelas ekonomi yang berada di Stasiun Gubeng Lama Surabaya terhadap informasi kualitas layanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia di kereta api kelas ekonomi yang didapat dari berbagai media. Peneliti menggambarkan bagaimana proses komunikasi yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia dengan informasi kualitas layanan sebagai pesan kepada komunikan yakni para penumpang kereta kelas ekonomi.

Pesan disampaikan oleh PT Kereta Api Indonesia berupa informasi informasi yang berbentuk lisan maupun tulisan yang ada di berbagai media komunikasi baik media massa cetak, elektronik, media luar ruang, media *online*, maupun hubungan interpersonal.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, Pesan, Layanan, Kereta Api Ekonomi

ABSTRACT

Joshua Antoni NRP. 1423011145. LEVEL OF KNOWLEDGE ECONOMY CLASS TRAIN PASSENGER IN GUBENG LAMA TRAIN STATION ABOUT THE INFORMATION OF SERVICE QUALITY TO THE ECONOMY CLASS TRAIN FROM VARIOUS COMMUNICATION MEDIA.

This study reveals how the level of knowledge of train passengers in economy class who are in Gubeng Lama Train Station Surabaya to information of service quality provided by PT Kereta Api Indonesia in economy class train obtained from a variety of communication media. Researchers describe how the communication process conducted by PT Kereta Api Indonesia with the information of service quality as a message to the communicant that the train passengers in economy class.

Messages delivered by PT Kereta Api Indonesia in the form of information orally and written in a variety of communication media both print media, electronic, outdoor media, online media, as well as interpersonal relationships.

Keywords: Knowledge Level, Messages, Services, Economy Train